

ABSTRAKT

Hlavním cílem diplomové práce Optimalizace procesů v obchodním oddělení firmy Henkel ČR, spol. s r.o. je provést modelování, analýzu a následnou optimalizaci podnikových procesů. Poznatky z této práce by měli přispět firmě ke zlepšení a zrychlení obchodních procesů. V teoretické části jsou vysvětleny základní definice a nastavení podnikových procesů a procesního řízení, které jsou relevantní pro provedení a vypracování analýzy procesů firmy. Tyto poznatky dále slouží jako podklad pro vytvoření praktické části, kde jsou získané informace využity pro analýzu a konečnou optimalizaci procesů v obchodním oddělení firmy. Závěr práce obsahuje shrnutí řešení optimalizace a další možná doporučení a opatření ke zkvalitnění procesů této firmy.

ABSTRACT

The main goal of the diploma thesis „ The optimization of the processes in the sales department of Henkel ČR, spol. s r. o., is to perform modeling, analysis and subsequent optimization of business processes. The outcomes from this work should contribute to the company to improve and speed up business processes. The theoretical part explains the basic definitions and relations of business processes and process management, which are relevant for the implementation and elaboration of company processes analysis. These outcomes also serves as a basis for practical part creation where these information are used for analysis and final optimization of processes in the company's sales department. The conclusion contains a summary of optimization solutions and further possible recommendations and measures to improve the processes of this company.

CÍL PRÁCE

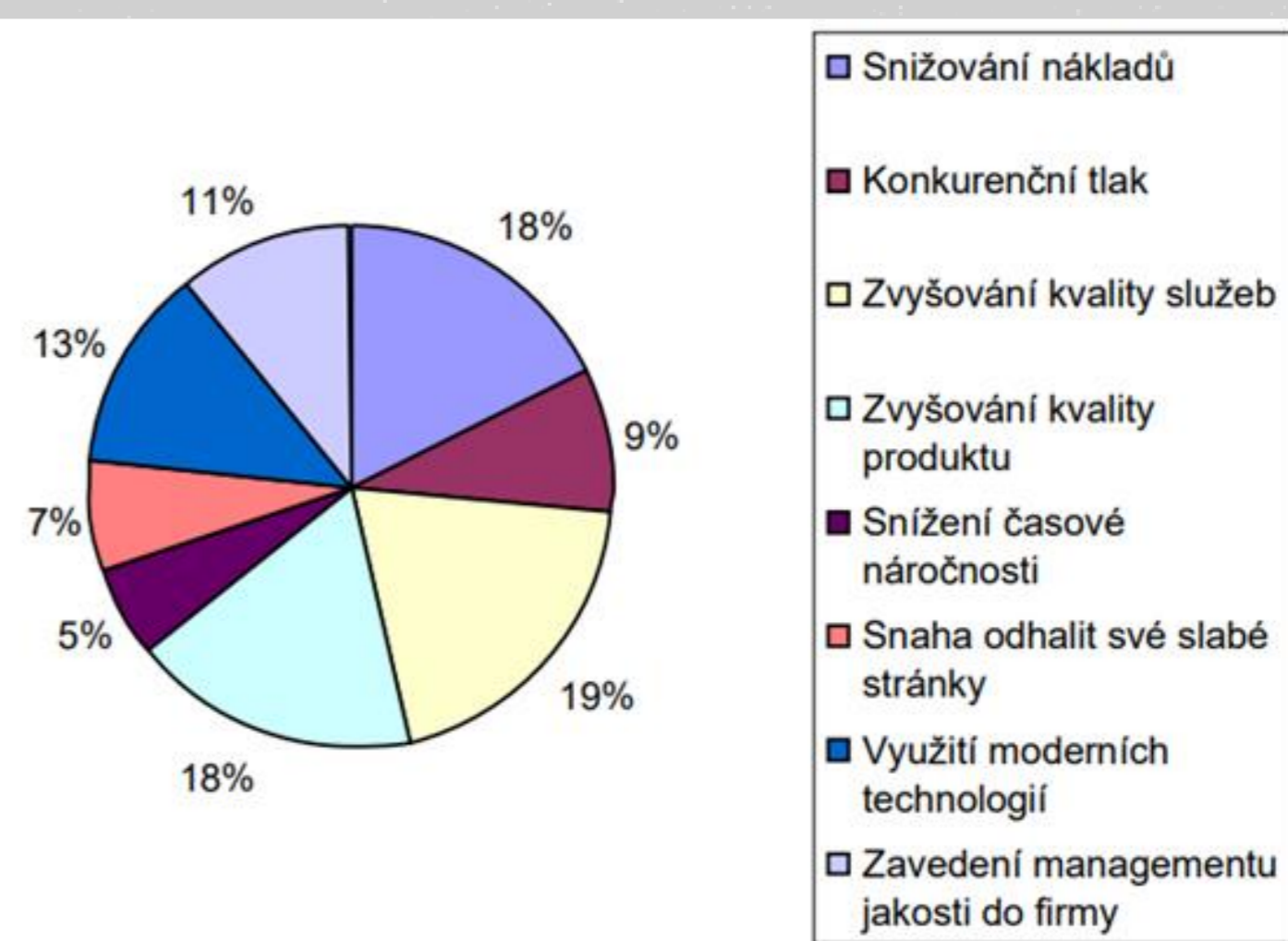
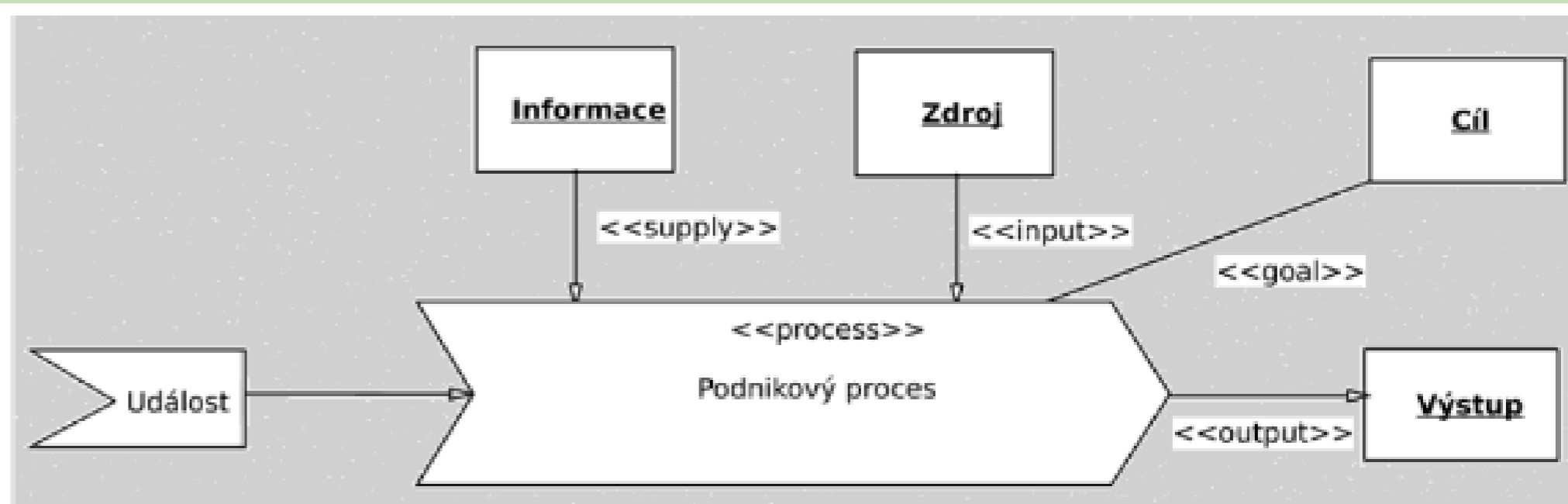
Hlavním cílem mé diplomové práce je zanalyzovat současné procesy obchodního oddělení společnosti Henkel ČR, spol. s r. o, navrhnout optimalizaci tohoto procesů, a po její implementaci zhodnotit vliv na efektivitu procesu jako celku. Motivem pro vypracování této práce je snaha firmy eliminovat, zefektivnit úzká místa v celém řetězci obchodních procesů a vytvořit si tak potenciaální konkurenční výhodu. Práce by proto měla mít faktický přínos pro společnost a také být východiskem pro stanovení dalších kroků optimalizace do budoucna.

Nástroje

- metoda BPMN
- metoda EPC
- SIX Sigma
- metoda DMAIC

ZÁVĚR

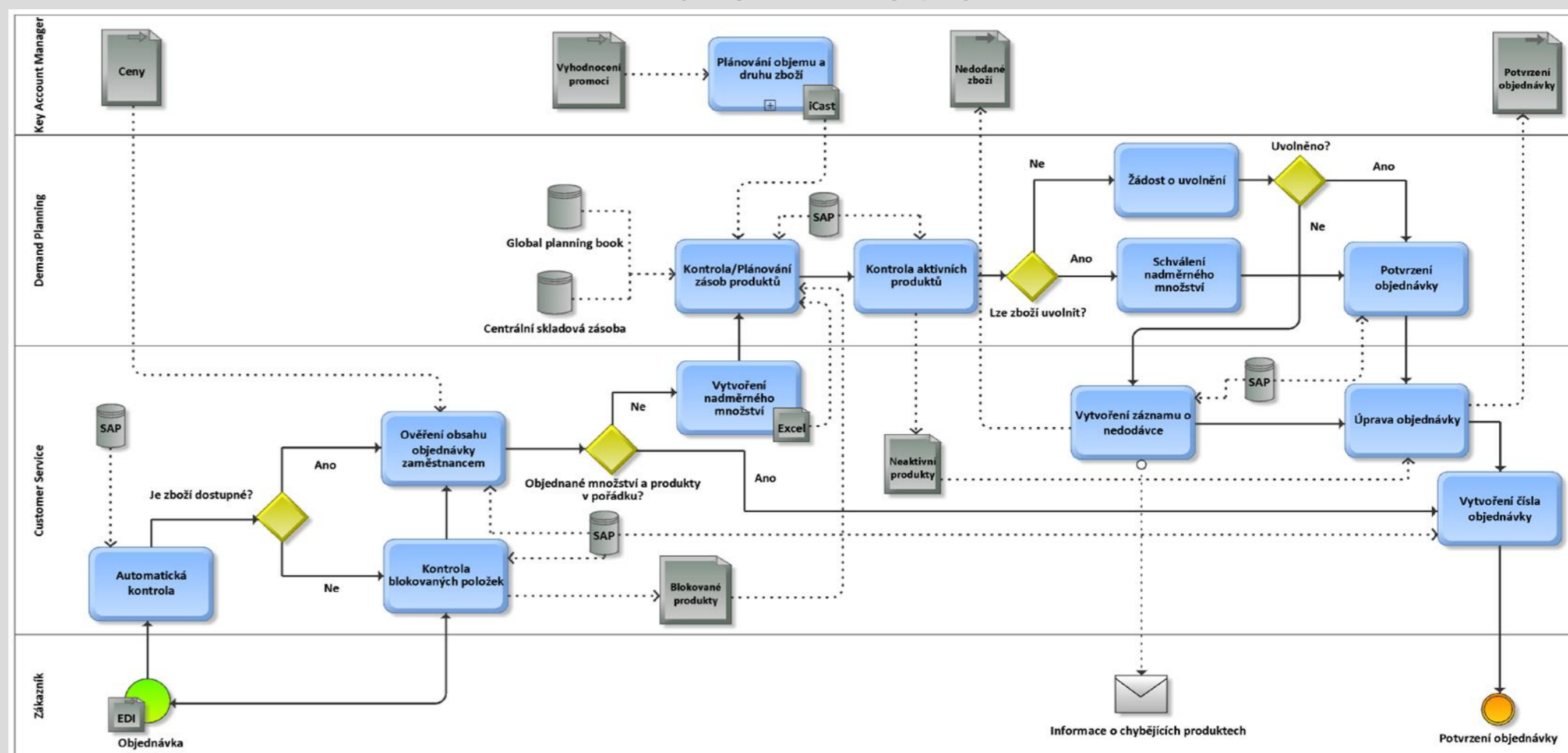
Hlavním přínosem této práce je návrh možného řešení pro optimalizaci vybraného podnikového procesu společnosti Henkel ČR, spol. s r.o. Dalším přínosem této práce je úspora disponibilního času zaměstnanců, personálních nákladů a logistických nákladů. Na základě analýzy a následné optimalizace byly doporučeny investice do nových, moderních informačních systémů pro plánování a zpracování objednávek. Cílem zavedení nových systémů je zvýšení efektivitu podnikových procesů, standardizace dokumentů, reportů a především vytvoření kompaktního, dostupného a transparentního formátu sdílení klíčových podnikových informací a dat. Díky této implementaci se podařilo dosáhnout úspory 2 426 833 Kč ročně. Automatizací zadávání objednávek jsme získali 208 hodin (26 pracovních dnů) disponibilního pracovního času navíc, který mohou zaměstnanci CS využít efektivněji. Podařilo se zrychlit a zkvalitnit informační toky mezi odděleními a mezi vedoucími pracovníky v zahraničí. Vytvořila se nová podoba procesu, jednodušší, lineárnější a bez složitých a zdlouhavých administrativních úkonů.



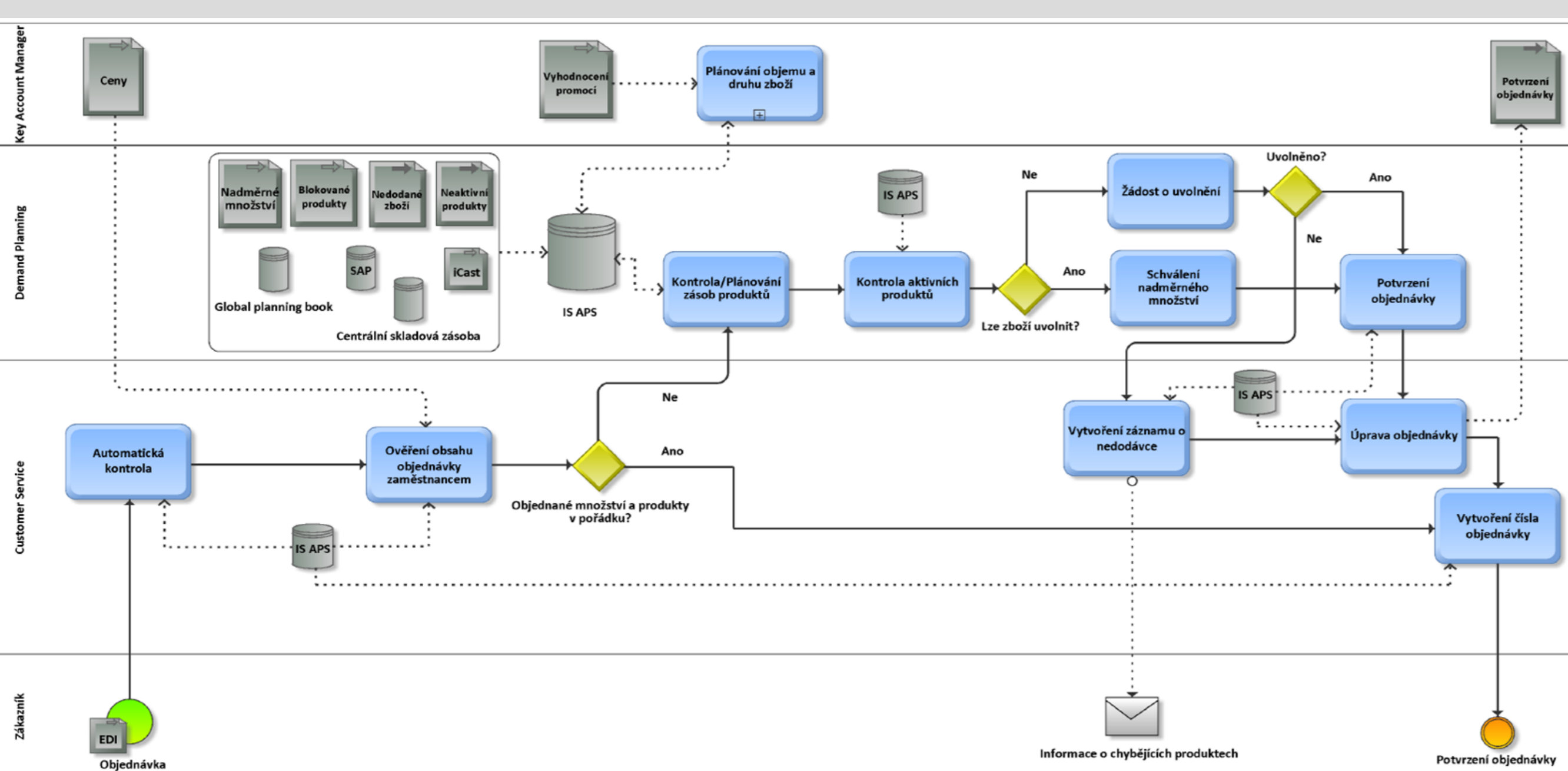
POPIS PROCESU

Název procesu	Zpracování objednávek
Událost	Zákazník objednal zboží
Služba/Produkt	Vyřízení objednávky
Účel	Zajištění poptávky zákazníka s ohledem na naplnění finančních cílů společnosti
Zákazník procesu	B2B zákazník
Vlastník procesu	Head of supply&operations
Oblast pro zlepšení	Snížení nákladů, času vyřízení, lepší informační propojení jednotlivých oddělení
Podmínky	Objedávka obdržena skrze systém/email; O objednávka zanesena do systému SAP
Informační systémy	iCast, SAP: Global planning book, Centrální skladová zásoba, APO
Dokumenty	Objedávka, Dodací list, IT as, Nedodané produkty

PŮVODNÍ PROCES



NOVÝ PROCES



ÚSPORY NA ZÁKLADĚ OPTIMALIZACE

	2019	2020	
Počet zpracovaných objednávek celkem	7 144	8 021	
Celkové logistické náklady	85 289 438 Kč	95 759 600 Kč	
Průměrné logistické náklady na rush order	11 939 Kč	12 000 Kč	
Počet rush order objednávek	426	228	Potenciální úspora
Průměrné logistické náklady na rush order	5 085 848 Kč	2 736 000 Kč	2 349 848 Kč

	2019
Počet manuálně zadaných objednávek	1219
Průměrné zdržení u zpracování objednávky (min.)	8
Průměrné měsíční náklady na CS zaměstnance	58 415 Kč
Celková zdržení (min.)	9 752
Náklady práce (na min.)	6,08 Kč
Celkové roční náklady	59 339 Kč

Počet změn v daných objednávkách	725
Průměrné zdržení u změny objednávky (min.)	4
Celková zdržení (min.)	2900
Náklady práce (na min.)	6,08 Kč
Celkové roční náklady	17 646,05 Kč

Potenciální úspory ročně celkem	76 985,45 Kč
---------------------------------	--------------